

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)
Электростальский институт (филиал)
Московского политехнического университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор Электростальского института
(филиала) Московского политехнического
университета



/О.Д. Филиппова/



2025 г.



Рабочая программа дисциплины
«Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

Направление подготовки
38.03.01 «Экономика»

Направленность образовательной программы
«Экономика и финансы предприятий»
(набор 2025 года)

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная, очно-заочная

Электросталь 2025

Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности. Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину, и обучающихся направления подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата) изучающих дисциплину «Деловые коммуникации и навыки ведения деловых переговоров».

Программа разработана в соответствии с:

- федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. №954;
- образовательной программой 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), направленность образовательной программы «Экономика и финансы предприятий»;
- учебным планом (очной, очно-заочной форм обучения) по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), направленность образовательной программы «Экономика и финансы предприятий», утвержденным в 2025 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

К **основным целям** освоения дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» следует отнести:

- формирование представления у студентов о сущности и формах деловой коммуникации, включая международный контекст и коммуникацию в интернете;
- дать знания об основных теоретических составляющих процесса деловой и межкультурной коммуникации;
- сформировать навыки деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение презентаций, ведение переговоров).

К **основным задачам** освоения дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» следует отнести:

- усвоение сведений о сущности деловых коммуникаций, основных понятиях, нормах и принципах;
- овладение знаниями о практической реализации норм и ценностей делового общения в деловых отношениях;
- приобретение способности ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения;
- усвоение норм нравственных отношений между коллегами, между сотрудниками и клиентами в процессе делового общения;
- формирование понятия этичности служебного поведения и поступков;
- усвоение требований делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» относится к обязательной части блока Б.1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.01 «Экономика».

Дисциплина «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОПОП:

Блок 1. Дисциплины (модули):

- Иностранный язык;
- Введение в профессию;
- Основы менеджмента;
- Управление проектами;

Проектная деятельность.

Блок 2. Практики:

учебная практика (ознакомительная практика),
производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика),
производственная практика (преддипломная практика).

3. Перечень планируемых результатов изучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины у обучающегося должны формироваться следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения. ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции.	Знает: правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. Умеет: выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; представлять свою точку зрения при деловом общении и публичных выступлениях. Владеет: методикой межличностного делового общения на русском языке.
ОПК-5	Способен использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач	ИОПК-5.1. Решает профессиональные задачи с использованием современных информационных технологий и программных средств.	Знать: базовую схему и информационные технологии коммуникации. Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии. Владеть: навыками использования современных информационных технологий в деловой коммуникации.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, т.е. 72 академических часа. Разделы дисциплины изучаются на 1-м курсе во 2-м семестре.

Очная форма обучения: лекции – 18 часов, семинары – 18 часов, самостоятельная работа – 36 часа, форма контроля – зачет.

Очно-заочная форма обучения: лекции – 12 часов, семинары – 8 часов, самостоятельная работа – 52 часа, форма контроля – зачет.

Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

Содержание разделов дисциплины

4.1. Лекции

Тема 1. Понятие и значение коммуникации

Понятие коммуникации. Значение коммуникаций. Определения коммуникаций и их особенности. Коммуникативный процесс. Важность коммуникативных функций.

Тема 2. Структура, типы и виды коммуникации

Коммуникация как взаимодействие и обмен информацией. Структура коммуникативного акта. Цели коммуникаций. Коммуникации и процесс принятия решений. Классификации коммуникаций. Каналы коммуникаций. Основные критерии эффективности коммуникации.

Тема 3. Характеристики невербальной коммуникации

Вербальная и невербальная коммуникация, их соотношение. Типы невербальной коммуникации: позы, жесты, мимика, кинесика, проксемика, паралингвистика.

Тема 4. Активное слушание и техники вопросов

Установления контакта. Навыки активного слушания и этапы его применения. Барьеры восприятия: невнимательность, псевдослушание, ситуативное слушание, прерывание, перебивание, слушание для несогласия, защитные реакции. Использование вопросов: открытые, закрытые и альтернативные вопросы; ситуационные, проблемные, извлекающие и наводящие вопросы.

Тема 5. Форматы деловой коммуникации

Публичное выступление и презентация. Этапы выступления, сценарии информационного выступления. Основы успешной презентации. Телефонные переговоры. Письменные деловые коммуникации. Деловая беседа. Совещание.

Тема 6. Ресурсы коммуникационного воздействия

Убеждающая модель коммуникации. Эффекты и правила убеждения. Технологии воздействия. Манипулятивные техники.

Тема 7. Навыки ведения переговоров

Переговоры. Виды переговоров. Этапы переговорного процесса. Техники ведения переговоров, типичные ошибки.

Тема 8. Организация проведения переговоров

Основные этапы переговорного процесса. Анализ вербального и невербального поведения участников переговорного процесса. Ключевые роли в переговорном процессе. Исполнение ключевых ролей в ситуации работы одного переговорщика и переговорной команды. Процедура проведения переговоров.

Тема 9. Конфликтные ситуации

Конфликты в коммуникации. Техники работы с возражениями. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний. Способы преодоления коммуникативных барьеров и повышения эффективности коммуникации.

4.2. Семинары

Семинар 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров Переговоры как форма коммуникации, специфика которой в необходимости достижения целей в условиях различия позиций и интересов. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, Гарвардская школа переговоров. Этика переговорного процесса. Использование манипулятивных техник в переговорах.

Вопросы:

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
3. Деловая беседа – структура, особенности этапов.
4. Установление контакта и техника «Smalltalk».
5. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
6. Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.
7. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.

Семинар 2. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

Вопросы:

1. Требования, предъявляемые к руководителю.
2. Психологические типы личностей.
3. Морально- психологический климат в коллективе.
4. Стили управления руководителей.
5. Характеристики делового общения.
6. Эффективность коммуникации.
7. Навыки эффективного общения.
8. Барьеры делового взаимодействия.
9. Коммуникативная компетентность специалиста.

Семинар 3. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления. Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Система «5 колец» С. Хелера в анализе невербального поведения

Вопросы:

1. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
2. Речевые технологии делового общения.
3. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.

Семинар 4. Классификация техник активного слушания. Техники малого разговора. Ошибки вербализации и способы их преодоления. Техники регуляции эмоционального напряжения. Эффективное использование различных типов вопросов. Выбор ситуацион-

ных вопросов и их планирование. Формулирование ситуационных вопросов и привязывание их к словам клиента. Когда задавать ситуационные вопросы и когда избегать их.

Вопросы:

1. Какова цель ситуационных вопросов?
2. Какие из перечисленных ниже вопросов ситуационные?
 - а) Сколько грузовиков стоит у вас в депо?
 - б) Создает ли для вас проблемы использование сторонних подрядчиков?
 - в) Большинство обращений в вашу компанию происходит со стороны других юридических фирм?
3. Какие из перечисленных ниже областей являются высокорискованными для ситуационных вопросов?
 - а) В конце цикла продажи.
 - б) С новыми перспективными покупателями.
 - в) Когда ситуация изменилась.
 - г) В сферах бизнеса, не относящихся к вашему продукту.
4. Ситуационные вопросы могут быть более эффективны в случае:
 - а) Выяснения каждой подробности деятельности клиента.
 - б) Привязки ваших вопросов к высказываниям покупателя.
 - в) Фокусирования ваших вопросов на сферах, которые могут выявить проблемы, которые, в свою очередь, вы можете решить для покупателя.

Ответы

2. (а) и (в) – ситуационные вопросы; (б) – проблемный вопрос.
3. (а) и (г) – области высокого риска для ситуационных вопросов.
4. (б) и (в) – повысят эффективность ситуационных вопросов.

Семинар 5. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления. Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Проблемные или дисциплинарные беседы. Презентация, ее смысл и назначение.

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма - регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

Вопросы:

1. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
2. Особенности письменной коммуникации в деятельности управленца.

Семинар 6. Убеждающее воздействие в процессе переговоров. Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознавания манипуляций и противодействия манипуляциям.

Вопросы:

1. Роль дискуссии в деловом общении.

2. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.
3. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций.
4. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.

Семинар 7. Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика. Основные этапы деловой беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Переговоры как форма деловой беседы. Связь этапов деловой беседы и процедуры переговоров. Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика работы переговорщика на каждом этапе.

Вопросы:

1. Основные этапы проведения переговоров, специфика каждого этапа.
2. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа в процессе переговоров.
3. Отслеживание реакций собеседников в процессе переговоров

Семинар 8. Подготовка переговоров. Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, структурирование переговорного предложения. Особенности работы на каждом этапе подготовки. Формат подготовки переговорного предложения.

Вопросы:

1. Формулирование предмета переговоров,
2. Информация о предмете переговоров, о сторонах и их интересах,
3. Интересы сторон, определение целей и подцелей,
4. Формирование пакета предложений и подготовка запасных вариантов,
5. Стратегия и тактика переговоров,
6. Планирование переговоров на основе стратегии и тактики.

Семинар 9. Типы конфликтов в организации. Причины конфликтов. Последствия конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Структурные методы. Межличностные стили решения конфликтов.

Вопросы:

1. Структура конфликта, характеристика основных элементов конфликтного взаимодействия.
2. Типы конфликтов в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия (внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).
3. Классификация конфликтов по сфере проявления.
4. Динамика конфликта.
5. Понятие и содержание управления конфликтами.
6. Основные технологии регулирования конфликта.
7. Основные модели поведения личности в конфликте.

Самостоятельная работа

Примерные задания и вопросы для самостоятельной работы студента

1. Понятие и виды делового общения.
2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
3. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
4. Характеристика видов речи: монолог, диалог, интервью.
5. Особенности подготовки выступления с презентацией.
6. Особенности применения законов логики в деловой речи.
7. Понятие аргумент, умозаключение.
8. Различные типы собеседников.
9. Подготовка и проведение делового совещания.
10. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
11. Виды переговоров и особенности их проведения.

12. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
13. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
14. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
15. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

5. Образовательные технологии

Методика преподавания дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» и реализация компетентного подхода в изложении и восприятии предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- чтение лекций с применением мультимедийных технологий;
- подготовка, представление и обсуждение презентаций на семинарах;
- обсуждение и защита рефератов по дисциплине;
- организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме бланкового тестирования.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

доклад, сообщение,
тест,
кейс-задания,
реферат,
зачет.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
ОПК-5	способен использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Итоговые показатели балльной оценки сформированности компетенций по дисциплине в разрезе дескрипторов «знать/ уметь/ владеть»:

УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Индикаторы достижения компетенции:

ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения.

ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции

Компоненты индикаторов достижения компетенции	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
Знать: правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний: правил и закономерностей деловой устной и письменной коммуникации.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний: правил и закономерностей деловой устной и письменной коммуникации. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний: правил и закономерностей деловой устной и письменной коммуникации. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие необходимых знаний: правил и закономерностей деловой устной и письменной коммуникации. Свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь: выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; представлять свою точку зрения при деловом общении и публичных выступлениях.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия; Применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; представлять свою точку зрения при деловом общении и публичных выступлениях.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие умений выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; представлять свою точку зрения при деловом общении и публичных вы-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие умений выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; представлять свою точку зрения при деловом	Обучающийся демонстрирует полное соответствие умений выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; представлять

		<p>ступлениях. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>общении и публичных выступлениях. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>свою точку зрения при деловом общении и публичных выступлениях. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p>Владеть: методикой межличностного делового общения на русском языке.</p>	<p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет методикой межличностного делового общения на русском языке.</p>	<p>Обучающийся владеет в неполном объеме методикой межличностного делового общения на русском языке. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.</p>	<p>Обучающийся частично владеет методикой межличностного делового общения на русском языке. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся в полном объеме владеет методикой межличностного делового общения на русском языке. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p>ОПК-5 - Способен использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач Индикаторы достижения компетенции: ИОПК-5.1. Решает профессиональные задачи с использованием современных информационных технологий и программных средств.</p>				
<p>Знать: базовую схему и информационные технологии коммуникации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний: базовую схему и информационные технологии коммуникации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний: базовую схему и информационные технологии коммуникации. Допускаются значительные ошибки,</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний: базовую схему и информационные технологии коммуникации. Допускаются незначительные</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие необходимых знаний: базовую схему и информационные технологии коммуникации.</p>

		проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	ции. Свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет применять информационно-коммуникационные технологии.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие умений применять информационно-коммуникационные технологии. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие умений применять информационно-коммуникационные технологии. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие умений применять информационно-коммуникационные технологии. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть: навыками использования современных информационных технологий в деловой коммуникации.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками использования современных информационных технологий в деловой коммуникации.	Обучающийся владеет в неполном объеме навыками использования современных информационных технологий в деловой коммуникации. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет навыками использования современных информационных технологий в деловой коммуникации. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками использования современных информационных технологий в деловой коммуникации. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по дан-

ной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в Приложении 2 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература:

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.]; под редакцией В. П. Ратникова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 527 с. – (Бакалавр. Академический курс). – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487259>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 466 с. – (Высшее образование). – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/468718>

7.2. Дополнительная литература:

1. Введенская Л.А. и др. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 544с.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2008 – 176 с.
3. Усов В.В. Деловой этикет. - М.: Академия , 2008 – 400с.

7.3. Программное обеспечение

Операционная система Windows 7 DreamSpark № 9d0e9d49-31d1-494a-b303-612508131616
 Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) – Microsoft Open License. Лицензия № 61984042
 Microsoft Project 2013 Stadart 32-bit/x64 Russian.
 Антивирусное ПО Avast (бесплатная версия)

7.4. Электронно-библиотечные системы:

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (www.cyberleninka.ru)

2. Национальная электронная библиотека (НЭБ) (<https://rusneb.ru/>)
3. Образовательная платформа ЮРАЙТ (www.urait.ru)
4. ЭБС «IPR SMART» (<https://www.iprbookshop.ru/>)

Полезные учебно-методические и информационные материалы представлены на сайтах:

1. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех www.gramota.ru
2. Культура письменной речи www.gramma.ru
3. Сайт «Русские словари» www.Slovari.ru
4. Навыки ведения деловых переговоров - секреты и стили <https://blog.oy-li.ru/navyki-vedeniya-peregovorov/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория лекционного типа № 1501, учебно-лабораторный корпус, 144000, Московская область, г.Электросталь, ул.Первомайская, д.7	Комплект мебели, переносной мультимедийный комплекс (проекционный экран, проектор, ноутбук)
Учебная аудитория для занятий семинарского № 1401, учебно-лабораторный корпус, 144000, Московская область, г.Электросталь, ул.Первомайская, д.7	Комплект мебели, переносной мультимедийный комплекс (проекционный экран, проектор, ноутбук)

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1 Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

Лекция - систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

9.2 Методические указания для обучающихся при подготовке к практическим занятиям

Практические занятия реализуются в соответствии с учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен: изучить рекомендуемую литературу, необходимые нормативно-правовые документы; изучить конспекты лекций. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие. При этом следует учесть

рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

9.3 Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

9.4 Методические рекомендации по составлению презентаций

Презентация (от английского слова - представление) - это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением PP.

Правила оформления компьютерных презентаций

Правила шрифтового оформления:

- Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек);
- Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы.
- Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.

Правила выбора цветовой гаммы.

- Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
- Существуют не сочетаемые комбинации цветов.
- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст.
- Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается). Рекомендации по дизайну презентации

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеосюжетов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической – яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Рассмотрим рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида.

Оформление текстовой информации:

- размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;
- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Оформление графической информации:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
 - желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилового оформления;
 - цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилизованным оформлением слайда;
 - иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;
 - если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.
- Содержание и расположение информационных блоков на слайде:
- информационных блоков не должно быть слишком много (3-6);
 - рекомендуемый размер одного информационного блока – не более 1/2 размера слайда;
 - желательное присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга;
 - ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;
 - информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки – слева направо;
 - наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;
 - логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании – тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие правила оформления текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

10. Методические рекомендации для преподавателя

На первом занятии по учебной дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения, раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры, ответить на вопросы.

При подготовке к лекционным занятиям необходимо продумать план его проведения, содержание вступительной, основной и заключительной части лекции, ознакомиться с новинками учебной и методической литературы, публикациями периодической печати по теме лекционного занятия. Определить средства материально-технического обеспечения лекционного занятия и порядок их использования в ходе чтения лекции. Уточнить план проведения семинарского занятия по теме лекции.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, учебные вопросы, ознакомить студентов с перечнем основной и дополнительной литературы по теме занятия. Желательно дать студентам краткую аннотацию основных первоисточников. Во вступительной части лекции обосновать место и роль изучаемой темы в учебной дисциплине, раскрыть ее практическое значение. Если читается не первая лекция, то необходимо увязать ее тему с предыдущей, не нарушая логики изложения учебного материала. Раскрывая содержание учебных вопросов, акцентировать внимание студентов на основных категориях, явлениях и процессах, особенностях их протекания. Раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению тех или иных явлений и процессов.

Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Приводить примеры. Задавать по ходу изложения лекционного материала риторические вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности студентов, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее со-

держанию. Преподаватель должен руководить работой студентов по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категоричный аппарат. В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару. Определить место и время консультации студентам, пожелавшим выступить на семинаре с докладами и рефератами.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара. Оказывать методическую помощь студентам в подготовке докладов и рефератов по актуальным вопросам обсуждаемой темы. В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

11. Особенности реализации дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров 38.03.01 «Экономика».

Программу составил преподаватель А.В. Николина

Программа обсуждена на заседании кафедры «Гуманитарные науки и межкультурные коммуникации» протокол № 10 от 26.05.2025 г.

И.о. зав. кафедрой ГНиМКК  /Т.И. Покровская/

Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» (бакалавр)

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов						Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	РЗЗ	ДС	К-З	Т	Р	Э	З
1.	Понятие и значение коммуникации	2	2	2	-	4				+		+	+		
2.	Структура, типы и виды коммуникации	2	2	2	-	4				+		+	+		
3.	Характеристики невербальной коммуникации	2	2	2	-	4				+		+	+		
4.	Активное слушание и техники вопросов	2	2	2	-	4				+		+	+		
5.	Форматы деловой коммуникации	2	2	2	-	4				+	+	+	+		
6.	Ресурсы коммуникационного воздействия	2	2	2	-	4				+	+	+	+		
7.	Навыки ведения переговоров	2	2	2	-	4				+	+	+	+		
8.	Организация проведения переговоров	2	2	2	-	4				+	+	+	+		
9.	Конфликтные ситуации	2	2	2	-	4				+	+	+	+		
	Форма аттестации														3
	Всего часов по дисциплине – 72 ч.		18	18	-	36									

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов						Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	РЗЗ	ДС	К-З	Т	Р	Э	З
1.	Понятие и значение коммуникации	2	1	1	-	5				+		+	+		
2.	Структура, типы и виды коммуникации	2	1		-	5				+		+	+		
3.	Характеристики невербальной коммуникации	2	1	1	-	6				+		+	+		
4.	Активное слушание и техники вопросов	2	1	1	-	6				+		+	+		
5.	Форматы деловой коммуникации	2	1	1	-	6				+	+	+	+		
6.	Ресурсы коммуникационного воздействия	2	1	1	-	6				+	+	+	+		
7.	Навыки ведения переговоров	2	2	1	-	6				+	+	+	+		
8.	Организация проведения переговоров	2	2	1	-	6				+	+	+	+		
9.	Конфликтные ситуации	2	2	1	-	6				+	+	+	+		
	Форма аттестации														3
	Всего часов по дисциплине – 72 ч.		12	8	-	52									

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

**Электростальский институт (филиал)
Московского политехнического университета**

Направление подготовки: **38.03.01 «Экономика»**

Направленность образовательной программы: **«Экономика и финансы предприятий»**

Форма обучения: очная, очно-заочная

Типы задач профессиональной деятельности:

аналитический;

расчетно-экономический

Кафедра: «Гуманитарные науки и межкультурные коммуникации»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И НАВЫКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

доклад, сообщение,

реферат,

тест,

кейс-задания,

вопросы к экзамену.

Составитель:

А.В. Николина

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»**

Направление подготовки
38.03.01 «Экономика»

Направленность образовательной программы
«Экономика и финансы предприятий»

Уровень
бакалавриат

Форма обучения
очная, очно-заочная

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Понятие и значение коммуникации	УК-4, ОПК-5	Доклад, сообщение, реферат, тест
2.	Структура, типы и виды коммуникации	УК-4, ОПК-5	Доклад, сообщение, реферат, тест
3.	Характеристики невербальной коммуникации	УК-4, ОПК-5	Доклад, сообщение, реферат, тест
4.	Активное слушание и техники вопросов	УК-4, ОПК-5	Доклад, сообщение, реферат, тест
5.	Форматы деловой коммуникации	УК-4, ОПК-5	Доклад, сообщение, реферат, тест, кейс-задания
6.	Ресурсы коммуникационного воздействия	УК-4, ОПК-5	Доклад, сообщение, реферат, тест
7.	Навыки ведения переговоров	УК-4, ОПК-5	Доклад, сообщение, реферат, тест, кейс-задания
8.	Организация проведения переговоров	УК-4, ОПК-5	Доклад, сообщение, реферат, тест, кейс-задания
9.	Конфликтные ситуации	УК-4, ОПК-5	Доклад, сообщение, реферат, тест, кейс-задания
	Промежуточная аттестации		Экзамен

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И НАВЫКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ					
ФГОС ВО 38.03.01 «Экономика»					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства	Степени уровней освоения компетенций
ИН-ДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p><u>Индикаторы достижения компетенции</u></p> <p>ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения.</p> <p>ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции.</p> <p><u>В том числе:</u></p> <p>Знает: правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p> <p>Умеет: выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; представлять свою точку зрения при деловом общении и публичных выступлениях.</p> <p>Владеет: методикой межличностного делового общения на русском языке.</p>	лекция, самостоятельная работа, семинары	Т, Р, ДС, К-3, экзамен	<p>Базовый уровень: знает правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p> <p>Повышенный уровень: владеет навыками использования практических приемов деловой коммуникации.</p>
ОПК-5	Способен использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач	<p><u>Индикаторы достижения компетенции</u></p> <p>ИОПК-5.1. Решает профессиональные задачи с использованием современных информационных технологий и программных средств.</p> <p><u>В том числе:</u></p> <p>Знать: базовую схему и информационные технологии коммуникации.</p> <p>Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии.</p> <p>Владеть: навыками использования современных информационных технологий в деловой коммуникации.</p>	лекция, самостоятельная работа, семинары	Т, Р, ДС, К-3, экзамен	<p>Базовый уровень: знает технические средства для деловых коммуникаций.</p> <p>Повышенный уровень: владеет навыками использования современных информационных технологий в деловой коммуникации.</p>

Перечень оценочных средств по дисциплине

«Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Реферат (Р)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно- исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2.	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
3.	Кейс-задание (К-З)	Проблемное задание, в котором обучающиеся предлагают осмыслить реальную профессионально- ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задания
4.	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
5.	Зачет	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводится во время сессии.	Вопросы к зачету

**Контрольные вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации
Примерный перечень вопросов к зачету
по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»
формирование компетенций УК-4, ОПК-5**

ЗНАТЬ:

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Деловая беседа – структура, особенности этапов
3. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
4. Особенности письменной коммуникации в деятельности управленца.
5. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникации.
6. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
7. Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.
8. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
9. Ключевые роли в переговорном процессе.
10. Роль дискуссии в деловом общении
11. Типы презентаций.
12. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
13. Особенности письменной коммуникации.
14. Классификации конфликтов.
15. Структурные элементы конфликта.

УМЕТЬ:

16. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
17. Пути повышения эффективности деловой коммуникации
18. Установление контакта и техника «Smalltalk».
19. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.
20. Правила подготовки презентации. Эффективность презентации.
21. Переговоры как способ разрешения конфликта.

ВЛАДЕТЬ:

22. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
23. Речевые технологии делового общения.
24. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций
25. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.
26. Спор, дискуссия, полемика: особенности проведения.
27. Методы делового общения.
28. Деловой телефонный разговор как вид делового общения.
29. Деловая беседа: понятие, этапы подготовки и проведения, тактика ведения.
30. Основные методы и приемы урегулирования конфликтов.

Критерии оценки зачета

«Зачтено» - выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

Обучающийся владеет:

способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4).
способностью использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач(ОПК-5).

«Незачтено» - не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент допускает значительные ошибки. Проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей. Студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Обучающийся не владеет:

способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4).

способностью использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач(ОПК-5).

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

Примерные темы докладов, сообщений формирование компетенций УК-4, ОПК-5

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Организация вербального взаимодействия. Эффективность речевой коммуникации
3. Невербальные средства общения
4. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
5. Виды речевого воздействия в связях с общественностью.
6. Условия установления успешной телефонной коммуникации и их актуальность.
7. Давление в переговорах и способы противостояния
8. Давление в переговорах и способы противостояния в деловых переговорах
9. Защита получателя информации от манипуляции.
10. Искусство делать деловые подарки.
11. Истинные и ложные коммуникативные намерения говорящего.
12. Коммуникативные неудачи и языковые ошибки.
13. Коммуникация в Интернет с представителями разных культур.
14. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения.
15. Логическая аргументация в деловой коммуникации.
16. Нужно ли анализировать результаты деловой встречи?
17. Основные ошибки при проведении презентаций
18. Особенности взаимодействия в электронной среде.
19. Особенности деловых отношений с иностранными партнерами.
20. Открытые и скрытые намерения говорящего.
21. Понятие «протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес - протокола.
22. Психологическая аргументация в деловой коммуникации.
23. Рекламный текст как сообщение и воздействие.
24. Речевое воздействие и языковое сознание в рекламе.
25. Речевые стратегии и тактики PR в кризисных ситуациях.
26. Сознательность и бессознательность в продуцировании и восприятии текстов.
27. Стили деловых переговоров.
28. Управленческая риторика и средства речевого воздействия.
29. Факторы речевого воздействия в масс-медиа.
30. Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.

Критерии оценки доклада

№	Критерий	Оценка			
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
1	Структура доклада	В докладе присутствуют смысловые части, сбалансированные по объему	В докладе присутствуют три смысловые части, несбалансированные по объему	Одна из смысловых частей в докладе отсутствует	В докладе не прослеживается наличие смысловых частей
2	Содержание доклада	Содержание отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты
3	Владение материалом	Студент полностью владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, свободно отвечает на вопросы	Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в ответах на некоторые вопросы	Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме	Студент не владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме
4	Соответствие теме	Изложенный материал полностью соответствует заявленной теме	Изложенный материал содержит элементы, не соответствующие теме	В изложенном материале присутствует большое количество элементов, не имеющих отношение к теме	Изложенный материал в незначительной степени соответствует теме

Примерная тематика рефератов формирование компетенций УК-4, ОПК-5.

1. Умение держать себя в обществе.
2. Позиция слушателя и говорящего.
3. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
4. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
5. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
6. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
7. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
8. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
9. Основы ораторского искусства. Ораторская речь, ее особенности.
10. Унификация языка деловых бумаг. Языковые формулы официальных документов. Требования к языку и стилю документов.
11. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
12. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
13. Условия установления успешной телефонной коммуникации и их актуальность.
14. Профессиональная этика.
15. Управление неформальными коммуникациями в организации.
16. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
17. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
18. Подарки и сувениры для деловых партнеров.

19. Приемы рационализации делового телефонного общения.
20. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
21. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
22. Российский стиль ведения деловых переговоров.
23. Ключевые моменты деловых переговоров.
24. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление.
25. Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации.

Критерии оценки реферата

Оценка	Критерий оценки
Отлично	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Студент демонстрирует способность анализировать материал. Реферат выполнен согласно требованиям.
Хорошо	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.
Удовлетворительно	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. Студент не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.
Неудовлетворительно	Цель и задачи исследования в реферате не достигнуты. Актуальность темы реферата не указана. Студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылаясь на мнения учёных, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу

Примерные кейс-задания

формирование компетенций УК-4, ОПК-5

Задание 1. Телефонный разговор

Если звоните Вы

Добрый день, Петрова Ирина Васильевна, менеджер компании «Мир».

Ольга Ивановна?

Вам сейчас удобно говорить?

Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке рекламного видеоролика.

Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения информации.

Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?

Когда вы будете свободны?

Вам удобно встретится в четверг в 15-00?

Благодарю Вас за то, что вы уделите мне свое время.

Оцените телефонный разговор с точки зрения: а) правильности построения разговора

б) этикета делового общения по телефону

в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Задание 2. Диалог. Вас принимают на работу

Кандидат: Шерстнева Любовь Петровна, образование среднетехническое, не замужем.

Руководитель: Повод для трудоустройства

Кандидат: Прежняя работа неинтересна и малооплачиваемая.

Руководитель: Ваше кредо.

Кандидат: Лишь бы зарабатывать побольше.

Руководитель: Почему Вы выбрали наше учреждение?

Кандидат: Проживаю в этом районе.

Руководитель: Почему Вы выбрали эту профессию, должность?

Кандидат: Что подвернулось, родители настояли.

Руководитель: Расскажите о Ваших сильных и слабых сторонах.

Кандидат: Неконфликтна, коммуникабельна. Люблю компании, увлекаюсь компьютером.

Руководитель: Какую работу Вы больше всего любите делать?

Кандидат: Не требующую больших затрат сил, я творческая личность.

Руководитель: Ваши личные интересы.

Кандидат: Музыка, танцы, компьютер.

Руководитель: Какие дисциплины особенно нравились в техникуме?

Кандидат: Бухгалтерский учет, финансы.

Руководитель: Почему Вы ушли с прежнего места работы?

Кандидат: Не люблю трудную работу, слишком высокий официоз.

Руководитель: Ваши главные цели в жизни.

Кандидат: Работать, чтобы жить и жить, чтобы работать.

Руководитель: Какой размер зарплаты Вас бы устроил?

Кандидат: 25-30 тысяч рублей.

Кандидат: Хочу задать некоторые вопросы.

В чем будут заключаться мои обязанности?

Как будет организован мой рабочий день?

Кому я буду подчиняться непосредственно?

Руководитель: На все заданные и другие возникшие вопросы Вам лучше получить ответ в другой организации. До свидания.

Оцените ответы кандидата в ходе собеседования с точки зрения руководителя, и какие рекомендации вы бы дали. Определите результат собеседования.

Задание 3.

Вам представлены мини-ситуации. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.

Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.

Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Критерии оценки выполнения кейс-задания

Алгоритм работы по кейс-технологии - метод ситуационного анализа:

1. Студентам предлагается случай (реальный, вымышленный) он должен быть проблемным, имеющий прецеденты, должен допускать альтернативные варианты решения.

2. Отбор информации из кейса, самостоятельный поиск информации: студенты учатся самостоятельно добывать информацию, её обрабатывать, анализировать.
3. Выявляется позиция студента по проблемной ситуации.
4. Коллективное обсуждение вариантов решения, сравниваются результаты, обсуждаются инновационные идеи и подходы.

Оценка выступающего (выступающих):

1. Грамотная речь – 3 балла.
 2. Емкость, лаконичность, полное раскрытие темы, решение проблемы – 3 балла.
 3. Качество ответов на дополнительные вопросы – 3 балла
 4. Доказательная база – 3 балла
- Максимальное количество баллов – 12
12 баллов – оценка 5
9-11 баллов – оценка 4
6-8 баллов – оценка 3

Оценка приложений (презентации, рисунки, буклеты и пр.)

1. Качество выполнения работы (соответствие работы основным особенностям изучаемой проблемы, соответствие с темой) – 5 баллов
 2. Полное отражение в приложении изучаемой проблемы – 5 баллов
 3. Оформление работы не должно мешать восприятию проблемы – 3 балла
- Максимальное количество баллов – 13
13 баллов – оценка 5
10-12 баллов – оценка 4
7-9 баллов – оценка 3

Оценка работы группы:

1. Существенные дополнения к выступлению – 3 балла
 2. Индивидуальная работа в группе, индивидуальные задания – 5 баллов
 3. Участие в обсуждении проблемы – 4 балла
- Максимальное количество баллов – 12
12 баллов – оценка 5
9-11 баллов – оценка 4
6-8 баллов – оценка 3

При письменной аргументации ответа на вопросы кейса, считается удовлетворительным, если:

было сформулировано и проанализировано большинство проблем, имеющих в кейсе;

были сделаны собственные выводы на основании информации о кейсе, которые отличаются от выводов других студентов;

решение ситуаций по смыслу и содержанию отвечают требованиям.

Примерные тестовые задания формирование компетенций УК-4, ОПК-5

1. Коммуникация – это:
 - а) обмен идеями;
 - б) информационный обмен;
 - в) трансляция информации через средства технической связи;
 - г) управленческое общение.
2. Коммуникации в организации важны:
 - а) только для систем управления;

- б) только для производственных систем;
 - в) для всей организации в целом;
 - г) только для отдельных структур организации.
3. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?
- а) телефонный разговор;
 - б) личное письменное сообщение;
 - в) выступление перед большой аудиторией;
 - г) межличностное общение.
4. Содержание профессиональной этики
- а) объяснение простых профессиональных норм морали
 - б) прояснение норм и требований морали
 - в) раскрытие общественной морали в понимании добра и зла к данному виду профессии
 - г) раскрытие профессиональной морали и оформление профессионального кодекса
5. Предметом делового общения является:
- а) интерес;
 - б) конфликт;
 - в) дело.
6. К вербальным средствам общения относятся:
- а) устная и письменная речь;
 - б) слушание;
 - в) паузы в речи.
7. Невербальная коммуникация осуществляется с помощью следующих знаковых систем:
- а) паралингвистическая;
 - б) экстралингвистическая;
 - в) оптико-кинетическая;
 - г) речь;
 - д) визуальный контакт.
8. Перцептивной стороной общения является:
- а) обмен информацией между участниками общения;
 - б) взаимодействие участников общения;
 - в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
 - г) восприятие друг друга партнерами по общению.
9. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:
- а) обратная связь;
 - б) восприятие поступков;
 - в) ощущение защиты;
 - г) осознание поведения.
10. Скрытое управление поведением партнера:
- а) манипулирование;
 - б) принуждение;
 - в) просьба;
 - г) убеждение.

11. Характерными чертами официально-делового стиля являются:
- а) объективность, экспрессивность, точность;
 - б) точность, ясность, синтаксическая осложненность;
 - в) эмоциональность, прерывистость, необъективность, нелогичность;
 - г) ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения
12. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:
- а) основной и дополнительный;
 - б) умышленный и непреднамеренный;
 - в) официальный и неофициальный;
 - г) краткий и полный.
13. Расположите основные этапы деловой беседы в их логическом порядке:
- а) передача информации (информирование партнеров);
 - б) начало беседы;
 - в) принятие решения;
 - г) аргументация выдвигаемых предположений;
 - д) завершение беседы.
14. Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению – это :
- а) деловое общение;
 - б) деловые переговоры;
 - в) деловая беседа.
15. Расположите этапы проведения переговоров в их хронологическом порядке:
- а) обсуждение позиций и точек зрения участников;
 - б) согласование позиций;
 - в) взаимное уточнение интересов и точек зрения.
16. Стратегии ведения переговоров – это ...
- а) позиционный торг;
 - б) разрешение сложившегося конфликта;
 - в) взаимный учет интересов участников.
17. Критерием эффективности деловых переговоров является:
- а) достижение согласия;
 - б) страх партнера;
 - в) договоренность о встрече;
 - г) вежливость партнера.
18. Имидж формируется
- а) сознательно;
 - б) произвольно.
19. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта:
- а) силовое давление;
 - б) уговоры;
 - в) невмешательство.
20. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:

- а) адекватности восприятия конфликта;
- б) открытости и эффективности общения;
- в) количества отрицательных эмоций.

Критерии оценки:

отлично - от 90% до 100% правильных ответов;

хорошо - от 75% до 90% правильных ответов;

удовлетворительно - от 55% до 75% правильных ответов;

неудовлетворительно - менее 55% правильных ответов.

